

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4 Sistematika Penulisan.....	4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Studi Pustaka	5
2.1.1 Kepuasan Konsumen	5
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.3 Kualitas Pelayanan Elektronik.....	7
2.1.4 Pemesanan Tiket <i>Online</i>	7
2.1.5 <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	8
2.1.6 Skala <i>Likert</i>	8
2.1.7 Teknik Pengumpulan Data	9
2.1.8 Jenis Data	10
2.1.9 Teknik Pengambilan Sampel.....	10
2.1.9.1 Teknik Sampel Probabilitas	10
2.1.9.2 Teknik Sampel NonProbabilitas.....	11
2.1.10 Variabel Penelitian.....	12
2.1.10.1 Variabel <i>Dependen</i>	12
2.1.10.2 Variabel <i>Independen</i>	12
2.1.11 Alat Ukur Penelitian.....	12
2.1.11.1 Uji Validitas	12

2.1.11.2 Uji Reliabilitas	13
2.1.12 Teknik Analisis Data	13
2.1.12.1 Uji Normalitas	13
2.1.12.2 Uji Heterokedasitas.....	13
2.1.12.3 Uji Multikolinearitas	14
2.1.12.4 Analisis Regresi Berganda	14
2.1.12.5 Uji T (<i>Particual Individual Test</i>)	14
2.1.12.6 Uji F (<i>Overall Significance Test</i>)	15
2.1.12.7 Nilai R^2 (Koefisien Determinasi)	15
2.1.12.8 <i>Degree of Freedom</i> (DF)	15
2.2 Studi Literatur.....	16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Tempat dan waktu penelitian.....	25
3.3 Populasi dan Sampel Dalam Penelitian.....	25
3.4 Variabel Penelitian	26
3.5 Hipotesis Penelitian	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	28
3.8 Teknik Analisis Data	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data	33
4.1.1 Analisis Karakteristik Responden	34
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	36
4.2.1 Uji Validitas	36
4.2.1.1 Uji Validitas Faktor Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	36
4.2.1.2 Uji Validitas Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>) ...	37
4.2.1.3 Uji Validitas Faktor Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	37
4.2.1.4 Uji Validitas Faktor Jaminan (<i>Assurance</i>)	38
4.2.1.5 Uji Validitas Faktor Empati (<i>Empaty</i>).....	38
4.2.1.6 Uji Validitas Faktor Kepuasan	39
4.2.2 Uji Reliabilitas	39
4.3 Pengujian Asumsi Klasik	41
4.3.1 Uji Normalitas	42
4.3.2 Uji Heteroskedasitas	42
4.3.3 Uji Multikolinearitas	43
4.4 Pengujian Regresi Linear Berganda.....	44
4.4.1 Pengujian Hipotesis.....	46
4.4.1.1 Uji Korelasi Determinasi (R^2).....	46
4.4.1.2 Uji T	47
4.4.1.3 Uji F	48
4.5 Pembahasan	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Hipotesis	27
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas	42
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Likert Penelitian.....	9
Tabel 2.2 Studi Literatur Penelitian	21
Tabel 2.2 Studi Literatur Penelitian (lanjutan)	22
Tabel 2.2 Studi Literatur Penelitian (lanjutan)	23
Tabel 2.2 Studi Literatur Penelitian (lanjutan)	24
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Kuesioner	29
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Kuesioner (lanjutan)	30
Tabel 4.1 Item Pertanyaan Untuk Profil Responden	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah atau Tidak Menggunakan Tiket <i>Online</i>	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	35
Tabel 4.5 Validitas Faktor Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>)	36
Tabel 4.6 Validitas Faktor Keandalan (<i>Reliability</i>)	37
Tabel 4.7 Validitas Faktor Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)	37
Tabel 4.8 Validitas Faktor Jaminan (<i>Assurance</i>)	38
Tabel 4.9 Validitas Faktor Empati (<i>Empaty</i>)	38
Tabel 4.10 Validitas Faktor Kepuasan	39
Tabel 4.11 Reliabilitas Variabel	39
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Multikolinearitas	44
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Regresi Berganda	45
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Korelasi Determinasi (R^2)	46
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Uji T	47
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Uji F	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabel Jawaban Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Tabel Jawaban Kuesioner Variabel Bukti Langsung (*Tangibles*)
- Lampiran 4 Tabel Jawaban Kuesioner Variabel Keandalan (*Reliability*)
- Lampiran 5 Tabel Jawaban Kuesioner Variabel Daya Tanggap
(*Responsiveness*)
- Lampiran 6 Tabel Jawaban Kuesioner Variabel Jaminan (*Assurance*)
- Lampiran 7 Tabel Jawaban Kuesioner Variabel Empati (*Empaty*)
- Lampiran 8 Tabel Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan
- Lampiran 9 Tabel T *Statistics*
- Lampiran 10 Tabel r
- Lampiran 11 Tabel F *Statistics* (Tarf Signifikansi 0,05)
- Lampiran 12 Hasil Wawancara